



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.250.834 - MT (2011/0082989-1)

RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN
AGRAVANTE : BRASIL TELECOM S/A
ADVOGADO : MARIA LÚCIA FERREIRA TEIXEIRA E OUTRO(S)
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. SERVIÇO DE TELEFONIA. NECESSIDADE DE POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NO MUNICÍPIO DE CÁCERES. REEXAME DO ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. EXAME INTERPRETATIVO DE CLÁUSULAS DO CONTRATO. SÚMULA 5/STJ. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. OMISSÃO. INEXISTÊNCIA. ALÍNEA "C". NÃO DEMONSTRAÇÃO DA DIVERGÊNCIA. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. Cuida-se, na origem, de Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público estadual, ora recorrido, contra a Brasil Telecom S/A, ora recorrente, com o objetivo de impedir o fechamento da loja de atendimento ao público existente no Município de Cáceres.

2. O Juiz de 1º Grau julgou procedente o pedido.

3. O Tribunal *a quo* negou provimento à Apelação da Brasil Telecom S/A e assim consignou na sua decisão: "**Nos termos do artigo 3º, da Lei 9.472/97 o usuário deve ter o atendimento facilitado o que implica em ter ao seu alcance o atendimento pessoal, ou seja, aquele efetuado na presença física de um representante da prestadora. A falta de postos de atendimento pessoal inviabiliza a prova escrita das reclamações ou solicitações do consumidor, necessária para obstar a decadência do direito de reclamar por vícios do serviço. (...) Dessa forma, mostra-se correta a sentença impugnada cujo objetivo foi evitar prejuízos aos usuários do Município de Cáceres, que ficariam impossibilitados de solucionar seus problemas de forma rápida e eficaz.** Convém ressaltar, que o sistema do Call Center deve ser implantado e operacionalizado em conjunto com o serviço de atendimento pessoal, não podendo ser substituído unilateralmente ou imposto como única forma de prestação do serviço" (fl. 1220, grifo acrescentado).

4. Verifica-se que o Tribunal de origem concluiu pela necessidade de posto de atendimento pessoal no Município de Cáceres, segundo as peculiaridades do caso concreto.

5. Modificar a conclusão a que chegou a Corte de origem, de modo a acolher a tese da recorrente, demanda reexame do acervo fático-probatório dos autos, o que é inviável em Recurso Especial, sob pena de violação da Súmula 7 do STJ.

6. Ademais, o exame interpretativo de cláusulas do contrato é inviável no âmbito do Recurso Especial, tendo em vista o óbice da Súmula 5/STJ.

7. No mais, constata-se que não se configura a ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil, uma vez que o Tribunal de origem julgou integralmente a lide e solucionou a controvérsia, tal como lhe foi apresentada.

8. Por fim, não fez o recorrente o devido cotejo analítico, e assim não demonstrou as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

indicação da similitude fática e jurídica entre eles.

9. Agravo Regimental não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da SEGUNDA Turma do Superior Tribunal de Justiça: "A Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)." As Sras. Ministras Assusete Magalhães (Presidente), Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3a. Região) e o Sr. Ministro Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Mauro Campbell Marques.

Brasília, 16 de fevereiro de 2016(data do julgamento).

MINISTRO HERMAN BENJAMIN

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.250.834 - MT (2011/0082989-1)

RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN
AGRAVANTE : BRASIL TELECOM S/A
ADVOGADO : MARIA LÚCIA FERREIRA TEIXEIRA E OUTRO(S)
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HERMAN BENJAMIN (Relator): Cuida-se de Agravo Regimental interposto contra decisão monocrática, às fls. 1720-1723, que negou seguimento ao Recurso Especial, que assim dispôs:

Cuida-se, na origem, de Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público estadual, ora recorrido, contra a Brasil Telecom S/A, ora recorrente, com o objetivo de impedir o fechamento da loja de atendimento ao público existente no Município de Cáceres.

O Juiz de 1º Grau julgou procedente o pedido.

O Tribunal *a quo* negou provimento à Apelação da Brasil e assim consignou na sua decisão:

Nos termos do artigo 3º, da Lei 9.472/97 o usuário deve ter o atendimento facilitado e isso implica em ter ao seu alcance o atendimento pessoal, ou seja, aquele efetuado na presença física de um representante da prestadora.

A falta de postos de atendimento pessoal inviabiliza a prova escrita das reclamações ou solicitações do consumidor, necessária para obstar a decadência do direito de reclamar por vícios do serviço.

Eventual falha no sistema telefônico implantado obriga que o usuário recorra aos locais de atendimento pessoal, localizados fora do seu Município.

Portanto, o atendimento pessoal é o que garante de forma mais eficaz o acesso do usuário ao serviço prestado pelas empresas representantes, tratando-se de direito que deve ser garantido ao consumidor, o que implica no dever da prestadora em receber as reclamações e respondê-las.

Está comprovado nos autos que a substituição do atendimento pessoal pelo sistema exclusivo de Call Center realizado em outros Municípios, tem gerado transtornos consideráveis aos consumidores, tal como a demora no atendimento, além de inúmeros outros.

Dessa forma, mostra-se correta a sentença impugnada cujo objetivo foi evitar prejuízos aos usuários do Município de Cáceres, que ficariam impossibilitados de solucionar seus problemas de forma rápida e eficaz.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Convém ressaltar, que o sistema do Call Center deve ser implantado e operacionalizado em conjunto com o serviço de atendimento pessoal, não podendo ser substituído unilateralmente ou imposto como única forma de prestação do serviço. (fl. 1220, grifei).

Verifico que o Tribunal de origem concluiu pela necessidade de posto de atendimento pessoal no Município de Cáceres, segundo as peculiaridades do caso concreto.

Modificar a conclusão a que chegou a Corte de origem, de modo a acolher a tese da recorrente, demanda reexame do acervo fático-probatório dos autos, o que é inviável em Recurso Especial, sob pena de violação da Súmula 7 do STJ.

Súmula 7/STJ: " A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial".

Nesse sentido:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONCESSIONÁRIA DE TELEFONIA MÓVEL. **POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**. OMISSÃO E CONTRADIÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. LEGISLAÇÃO FEDERAL. INEXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO. SÚMULAS 283, 284/STF E 7/STJ. JULGAMENTO ULTRA OU EXTRA PETITA. INEXISTÊNCIA.

1. Trata-se de Ação Civil Pública com pedido de que a concessionária de telefonia móvel, nos termos da legislação em vigor, ofereça aos consumidores postos de atendimento presencial para cancelamento do serviço, considerando as dificuldades para fazê-lo por meio telefônico (call center).

2. A Corte Regional, ao analisar a evolução do número de reclamações dos consumidores dirigidas à Anatel (fl. 714), afirma que "o serviço acessório de atendimento ao usuário, que vem sendo feito exclusivamente por telefone (call centers), não está sendo prestado adequada e eficientemente, conforme é exigido na Constituição da República, na Lei de Concessões de Serviços Públicos e no Código de Defesa do Consumidor".

3. Por essas razões, o TRF impôs à concessionária a obrigação de instalar os postos de atendimento presencial, na forma da regulamentação da Anatel, para cancelamento de assinaturas, facultando (não impondo) a prestação de outros serviços nesses locais.

4. A demanda foi completamente julgada com fundamentação suficiente e de modo claro, o que afasta a suposta ofensa ao art. 535 do CPC.

5. A pretensão da concessionária de rediscutir a qualidade do serviço prestado mostra-se inviável, nos termos da Súmula 7/STJ



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

6. Quanto à legislação que regula os serviços de telefonia, inexistente, a rigor, divergência. É incontroverso que devem ser prestados de modo eficiente e adequado. A alegação da concessionária refere-se aos limites cognitivos e jurisdicionais do Tribunal na Apelação (questão processual), e não aos dispositivos legais suscitados, atinentes ao direito material, que não têm, portanto, comando suficiente para infirmar o acórdão recorrido, o que atrai o disposto na Súmula 284/STF.

7. Mesmo que se admitisse a análise desse argumento recursal, é cediço que a Apelação devolve ao Tribunal a matéria impugnada, permitindo exame de todas as questões suscitadas e discutidas no processo, ainda que a sentença não as tenha julgado por inteiro (art. 515, § 1º, do CPC), o que inclui a prova relativa à qualidade da prestação dos serviços pela concessionária.

8. Ademais, no que se refere à legislação material, a concessionária não impugna fundamento suficiente do acórdão recorrido, relativo aos arts. 3º e 96 da Resolução Anatel 477/2007, o que atrai o disposto na Súmula 283/STF.

9. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nessa parte, não provido.

(REsp 1260310/CE, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, DJe 02/02/2015) (grifei).

No mais, constato que não se configura a ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil, uma vez que o Tribunal de origem julgou integralmente a lide e solucionou a controvérsia, tal como lhe foi apresentada.

Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução. Nesse sentido: REsp 927.216/RS, Segunda Turma, Relatora Ministra Eliana Calmon, DJ de 13/8/2007; e REsp 855.073/SC, Primeira Turma, Relator Ministro Teori Albino Zavascki, DJ de 28/6/2007.

Por fim, reafirmo que, em relação ao dissídio jurisprudencial, a divergência deve ser comprovada, cabendo a quem recorre demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. É indispensável a transcrição de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de caracterizar a interpretação legal divergente. O desrespeito a esses requisitos legais e regimentais (art. 541, parágrafo único, do CPC e art. 255 do RI/STJ) impede o conhecimento do Recurso Especial com base na alínea "c" do inciso III do art. 105 da Constituição Federal.

Não fez a recorrente o devido cotejo analítico, e assim não demonstrou as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles.

Diante do exposto, **nos termos do art. 557, caput, do CPC, nego seguimento ao Recurso Especial.**



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

No presente Agravo Regimental alega a agravante que:

Logo, resta patente que o objeto desta demanda se esvaziou uma vez que há novas regras regulatórias emanadas sobre o objeto da demanda, o que comprova a ausência de ilegalidade no atuar da Companhia quando do ajuizamento da ação, bem como a comprovação de que atualmente a agravante encontra-se em atendimento às disposições regulatórias.

De tal sorte, é evidente a falta de interesse da agravada, no que tange este pedido da inicial, uma vez que a agravante, desde o ano de 2005, em conformidade com a resolução 426/2005 e com o art. 33 da Resolução 632, de 7 de março de 2014, ambos da Anatel, mantém postos de atendimento ao público tornando desnecessário o pronunciamento judicial acerca de tal pedido. (fl. 1901).

Sustenta que a prestação de atendimento pessoal importa em gravosa alteração no equilíbrio econômico-financeiro e na comutatividade do contrato de concessão.

Pleiteia a reconsideração do *decisum* agravado ou a submissão do recurso à Turma.

É o **relatório**.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.250.834 - MT (2011/0082989-1)

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HERMAN BENJAMIN (Relator): O

Agravo Regimental não merece prosperar, pois a ausência de argumentos hábeis para alterar os fundamentos da decisão ora agravada torna incólume o entendimento nela firmado. Portanto não há falar em reparo na decisão.

Dispõe o *decisum* agravado:

O Tribunal *a quo* negou provimento à Apelação da Brasil e assim consignou na sua decisão:

Nos termos do artigo 3º, da Lei 9.472/97 o usuário deve ter o atendimento facilitado e isso implica em ter ao seu alcance o atendimento pessoal, ou seja, aquele efetuado na presença física de um representante da prestadora.

A falta de postos de atendimento pessoal inviabiliza a prova escrita das reclamações ou solicitações do consumidor, necessária para obstar a decadência do direito de reclamar por vícios do serviço.

Eventual falha no sistema telefônico implantado obriga que o usuário recorra aos locais de atendimento pessoal, localizados fora do seu Município.

Portanto, o atendimento pessoal é o que garante de forma mais eficaz o acesso do usuário ao serviço prestado pelas empresas representantes, tratando-se de direito que deve ser garantido ao consumidor, o que implica no dever da prestadora em receber as reclamações e respondê-las.

Está comprovado nos autos que a substituição do atendimento pessoal pelo sistema exclusivo de Call Center realizado em outros Municípios, tem gerado transtornos consideráveis aos consumidores, tal como a demora no atendimento, além de inúmeros outros.

Dessa forma, mostra-se correta a sentença impugnada cujo objetivo foi evitar prejuízos aos usuários do Município de Cáceres, que ficariam impossibilitados de solucionar seus problemas de forma rápida e eficaz.

Convém ressaltar, que o sistema do Call Center deve ser implantado e operacionalizado em conjunto com o serviço de atendimento pessoal, não podendo ser substituído unilateralmente ou imposto como única forma de prestação do serviço. (fl. 1220, grifei).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Verifico que o Tribunal de origem concluiu pela necessidade de posto de atendimento pessoal no Município de Cáceres, segundo as peculiaridades do caso concreto.

Modificar a conclusão a que chegou a Corte de origem, de modo a acolher a tese da recorrente, demanda reexame do acervo fático-probatório dos autos, o que é inviável em Recurso Especial, sob pena de violação da Súmula 7 do STJ. (fls. 1721-1722, grifei).

Enfim, o Tribunal de origem concluiu pela necessidade de posto de atendimento pessoal no Município de Cáceres, segundo as peculiaridades do caso concreto.

Assim, reafirmo que descabe alterar a conclusão a que chegou a Corte de origem em Recurso Especial, sob pena de violação da Súmula 7 do STJ.

Ademais, o exame interpretativo de cláusulas do contrato, é inviável no âmbito do Recurso Especial, tendo em vista o óbice da Súmula 5/STJ.

Súmula 5/STJ: A simples interpretação de clausula contratual não enseja recurso especial.

Constato que não se configura a ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil, uma vez que o Tribunal de origem julgou integralmente a lide e solucionou a controvérsia, tal como lhe foi apresentada.

Por fim, não fez o recorrente o devido cotejo analítico, e assim não demonstrou as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles.

Ausente, portanto, a comprovação da necessidade de retificação a ser promovida na decisão agravada, proferida com fundamentos suficientes e em consonância com entendimento pacífico deste Tribunal, não há prover o Agravo Regimental que contra ela se insurge.

Por tudo isso, **nego provimento ao Agravo Regimental.**

É como **voto.**



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2011/0082989-1

**AgRg no
REsp 1.250.834 / MT**

Números Origem: 129172003 1379302009 1772000

PAUTA: 16/02/2016

JULGADO: 16/02/2016

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. JOSÉ FLAUBERT MACHADO ARAÚJO

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BRASIL TELECOM S/A
ADVOGADO : MARIA LÚCIA FERREIRA TEIXEIRA E OUTRO(S)
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Serviços -
Concessão / Permissão / Autorização - Telefonia

AGRAVO REGIMENTAL

AGRAVANTE : BRASIL TELECOM S/A
ADVOGADO : MARIA LÚCIA FERREIRA TEIXEIRA E OUTRO(S)
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia SEGUNDA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

"A Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."

As Sras. Ministras Assusete Magalhães (Presidente), Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3a. Região) e o Sr. Ministro Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Mauro Campbell Marques.